

4.1. Objetivos generales relacionados.

Los objetivos de la Cualificación Profesional “Servicios de Bar y Cafetería” (HOT327_2), Modulo Formativo denominado “Inglés Profesional para servicios de restauración” (MF1051_2) son los siguientes:

- a. Interpretar mensajes orales sencillos en inglés, emitidos en el ámbito de la actividad de restauración.
- b. Interpretar mensajes y documentos sencillos escritos en inglés, recibidos o utilizados en el ámbito de la actividad de restauración.
- c. Producir mensajes orales sencillos en inglés, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración.
- d. Redactar en inglés documentos escritos sencillos, referidos a situaciones habituales de la actividad de restauración.
- e. Identificar los productos y útiles de limpieza autorizados y usar los adecuados en cada caso, atendiendo a las características de las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas.
- f. Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés, expresando e interpretando mensajes sencillos de complejidad reducida, en distintas situaciones, formales e informales, propias del servicio de restauración.

4.2. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

Cualificación Profesional: Servicios de Bar y Cafetería: HOT327_2.

Código Modulo Formativo: MF1051_2.

Resultados de aprendizaje

Desarrollar los procesos de preservicio, servicio y postservicio propios del bar-cafetería, aplicando con autonomía las técnicas correspondientes, acogiendo y atendiendo al cliente, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.

Criterios de evaluación

- a. Se han identificado los significados globales de los mensajes orales emitidos en inglés pronunciados lenta y claramente y reconociendo el propósito del mensaje en situaciones profesionales.
- b. Se han identificado de forma global, mensajes orales emitidos en inglés, en situaciones profesionales simuladas, bajo condiciones que afectan a la comunicación.
- c. Se han identificado los significados globales de mensajes, instrucciones breves y documentos recibidos o utilizados en inglés y reconocer su propósito, con la precisión suficiente como para poder aplicar el contenido en situaciones profesionales.
- d. Se han identificado los mensajes sencillos escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas, bajo condiciones que afectan a la comunicación.
- e. Se han identificado verbalmente en inglés, pronunciando con claridad, fórmulas de cortesía aprendidas, frases cortas enlazadas con conectores y un vocabulario compartido a nivel internacional.

(continúa en la página siguiente)

(viene de la página anterior)

- f. Se han identificado verbalmente en inglés mensajes breves y sencillos adecuando el tipo de mensaje y el registro a las condiciones de una situación profesional simulada que pueden afectar a la comunicación.
- g. Se han identificado en inglés mensajes e instrucciones escritas breves, ajustadas a criterios básicos de corrección gramatical y empleando un vocabulario sencillo, en situaciones profesionales.
- h. Se han identificado en inglés mensajes e instrucciones escritas breves y sencillas, adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación.
- i. Se han identificado situaciones de Interacción con uno o varios interlocutores en inglés en situaciones profesionales.
- j. Se han identificado situaciones de interacción en inglés, bajo condiciones que afectan a la comunicación.

4.3. Análisis de los contenidos.

Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de utilizar el idioma inglés para comunicarse con los clientes extranjeros. Conocimientos de fonética, abecedario, gramática práctica, verbos y expresiones comunes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Construcción de frases y expresiones más usuales. - Uso y aplicación de tiempos verbales y construcciones gramaticales sencillas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Concienciación de la necesidad de comunicarse eficazmente con los clientes en lengua inglesa para mejorar su satisfacción y la calidad global del servicio prestado.
<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de utilizar el idioma inglés para comunicarse con los clientes extranjeros durante el proceso de prestación del servicio: saludo, acomodo, servicio, facturación y despedida. 	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de atención al cliente en restauración y procedimientos de saludo, acomodo y despedida del cliente en idioma inglés. 	<ul style="list-style-type: none"> - Concienciación de la necesidad de comunicarse con los clientes con cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de atender quejas, sugerencias y reclamaciones de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de atención telefónica al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.
<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realización de diálogos sobre atención al cliente durante la prestación del servicio. - Realización de conversaciones telefónicas para atender demandas de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.